



INFORMACIÓN DE RECLAMOS ABSUELTOS DE LOS USUARIOS
Periodo del 01/01/2025 al 31/01/2025

No.	Operación, Producto o Servicio	Codigo de Motivo	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos			Tiempo Promedio de Absolución (en días Calendario)
				A favor del Banco	A favor del Usuario	Total	
1	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	36	41	5
2	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	5	9	12
3	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento	2	5	7	5
4	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	-	5	5	12
5	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	-	4	4	10
6	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	22	Reporte indebido en la central de riesgos	2	1	3	5
7	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	-	2	2	20
8	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	-	1	1	8
9	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	13	Problemas relacionados a garantías	-	1	1	3
10	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	-	1	1	1
11	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos	-	1	1	3
12	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	-	1	1	9
TOTAL				13	63	76	7
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Mes				63			
Número de Transacciones en el Mes				37,853			